
Marktconsultatiedocument Frontoffice SIS



Uitgegeven door: Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV)
Samenstelling: Rogier Vroegindeweyj, Annemarie Breur
Begeleiding: Projectgroep Aanbesteding Frontoffice SIS
Datum: 13 maart 2023

Voorwoord

Voor u ligt het marktconsultatiedocument ter voorbereiding op de aanbesteding van de frontoffice Verwantencontact, onderdeel van de landelijke voorziening SIS (Slachtofferinformatiesystematiek). Een marktconsultatie kan een waardevolle bijdrage leveren voor het inkooptraject.

Deze marktconsultatie is bedoeld om de mogelijkheden in de markt te verkennen in aanloop naar de aanbestedingsprocedure. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat op basis van dit document of verkregen informatie aanbiedingen worden gedaan.

Namens alle betrokkenen,

Annemarie Breur,
Programmamanager SIS

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1 Algemene informatie Veiligheidsregio's en NIPV	4
1.2 Achtergrondinformatie	4
1.3 Doel van de marktconsultatie	5
1.4 Doel van dit document	5
2. Frontoffice SIS: de huidige situatie	6
2.1 Huidige situatie	6
2.2 Huidige dienstverlening	7
3. Planning	9
3.1 Vragen over het marktconsultatiedocument	9
4. Vragen ter beantwoording	10
5. Procedure marktconsultatie	12
5.1 Juridische kader	12
5.2 Terminologie	12
5.3 Aanpak	12
5.4 Voorbehoud	12
5.5 Contactpersoon	12

1. Inleiding

1.1 Algemene informatie Veiligheidsregio's en NIPV

Nederland is verdeeld in 25 veiligheidsregio's. Iedere veiligheidsregio zet zich in voor de veiligheid van de inwoners en bezoekers van dat gebied. Zo zorgt de veiligheidsregio ervoor dat er een brandweer is. Ook maakt de veiligheidsregio afspraken over de aanpak van rampen en crises. Een goede samenwerking tussen hulpverleningsdiensten, overheden, bedrijven en burgers is daarbij belangrijk. De veiligheidsregio's verzorgen zelf in samenwerking met regionaal onderwijsinstellingen het onderwijs voor hun professionals. Hierbij worden zij ondersteund door het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV).

NIPV is het publiek kennisinstituut dat de veiligheidsregio's, Rijksoverheid en crisispartners onderling verbindt en versterkt met onderzoek, onderwijs, ondersteuning en informatie. NIPV is een publiekrechtelijke organisatie, ingesteld bij wet. Als zelfstandig bestuursorgaan heeft NIPV geen winstoogmerk.

1.2 Achtergrondinformatie

SIS – slachtofferinformatiesystematiek – is een landelijk vastgestelde systematiek om bij een (grootschalig) incident in Nederland te zorgen voor snelle en zorgvuldige informatie aan personen (verwanten) die op zoek zijn naar hun naasten.

De systematiek is een gezamenlijk initiatief van de veiligheidsregio's en richt zich op het informeren van verwanten van slachtoffers die (zwaar)gewond zijn opgenomen in ziekenhuizen of die overleden zijn. Gemeenten, veiligheidsregio's, geneeskundige zorg en politie werken samen binnen SIS.

In opdracht van het Veiligheidsberaad draagt NIPV zorg voor het beheer van SIS: de landelijk vastgestelde systematiek, de landelijke voorziening (de operationele organisatie die actief wordt bij een incident) en het ondersteunende informatiesysteem (webapplicatie ten behoeve van registratie en matching).

SIS is de operationele afkorting die hulpverleners gebruiken. Bij een inzet van de landelijke voorziening SIS wordt in de communicatie naar burgers de benaming Verwantencontact gebruikt.

Operationele organisatie

Op verzoek van een gemeente of veiligheidsregio kan bij een (grootschalig) incident de landelijke voorziening SIS worden geactiveerd. Deze operationele organisatie ondersteunt dan de incidentgemeente of veiligheidsregio bij de uitvoering van de wettelijke Bevolkingszorgtaken 'slachtofferregistratie' en 'verwanteninformatie'. De landelijke voorziening is 24 uur per dag en 7 dagen per week operationeel inzetbaar.

Direct na activering van de landelijke voorziening SIS wordt een landelijk telefoonnummer geopend, het telefoonnummer van Verwantencontact. Elke verwant die denkt dat een naaste, familielid, partner, vriend of vriendin betrokken is bij het incident en geen contact kan krijgen met deze persoon, kan bellen naar dit telefoonnummer en een zoekvraag indienen.

De frontoffice van de landelijke voorziening noteert de zoekvragen van de verwanten die bellen naar het landelijke telefoonnummer in de webapplicatie. De backoffice verzamelt gegevens over de slachtoffers die bij het incident betrokken zijn, matcht deze slachtoffers met de zoekvragen van verwanten en zorgt ervoor dat verwanten worden geïnformeerd nadat een match tot stand is gekomen.

De uitvoering van de frontoffice taken heeft NIPV Europees aanbesteed. De backoffice taken worden uitgevoerd als operationele neventaak door crisisfunctionarissen die werkzaam zijn bij één van de ketenpartners (gemeente, veiligheidsregio, geneeskundige zorg of politie).

SIS is sinds de start in 2014 zes keer geactiveerd: bij het ongeval met de monstertruck in Haaksbergen (2014), bij de brand in een seniorenflat in Nijmegen (2015), bij het kraanongeval in Alphen aan den Rijn (2015), bij de brand in een woon-zorgcomplex in Breukelen (2018), bij het ongeluk met een stint in Oss (2018, alleen activering, geen inzet) en bij het schietincident in een tram in Utrecht (2019).

Meer informatie over SIS is te vinden op www.verwantencontact.nl en www.nipv.nl/sis.

Een beschrijving van hoe de huidige dienstverlening van de frontoffice SIS is vormgegeven kunt u vinden in hoofdstuk 2.

1.3 Doel van de marktconsultatie

NIPV is op zoek naar een contractpartij voor de uitvoering van de taken van de frontoffice SIS. Deze dienstverlening zal door NIPV opnieuw worden aanbesteed omdat de looptijd van de huidige overeenkomst afloopt.

Het doel van deze marktconsultatie is:

- > Inzicht vergaren in de omvang van de markt en mogelijke partijen (marktanalyse);
- > Inzicht verkrijgen in de (on-)mogelijkheden van oplossingen;
- > Inzicht krijgen in functionele en technische mogelijkheden van communicatievoorzieningen, passend bij het doel van de frontoffice SIS;
- > Inzicht krijgen in mogelijke (innovatieve) oplossingen en toekomstige ontwikkelingen in relatie tot de gewenste dienstverlening.

1.4 Doel van dit document

Dit document heeft als doel geïnteresseerde marktpartijen inzicht te bieden in de context van SIS en de thema's toe te lichten die onderdeel uitmaken van de marktconsultatie.

Het is niet de bedoeling dat op dit moment aanbiedingen worden gedaan.

2. Frontoffice SIS: de huidige situatie

2.1 Huidige situatie

De landelijke voorziening SIS bestaat uit een frontoffice en een backoffice. NIPV is op zoek naar een partij die de voorziening Frontoffice SIS kan uitvoeren; de backoffice wordt uitgevoerd door mensen vanuit de Veiligheidsregio's.

Frontoffice

De frontoffice heeft als doel om zoekvragen van verwanten naar hun naasten (vermiste personen) te registreren. De frontoffice verwerkt alleen zoekvragen naar vermiste personen. Personen met algemene vragen over het incident worden door de frontoffice doorverwezen naar een publieksinformatienummer van de veiligheidsregio of van de incidentgemeente.

De frontoffice registreert in de webapplicatie van de landelijke voorziening SIS de zoekvragen van verwanten. Wanneer een verwant opnieuw belt naar de frontoffice om door te geven dat zijn¹ naaste weer terecht is, vervalt de zoekvraag.

De frontoffice noteert in het eerste contact met de verwant een aantal gegevens van de verwant zelf en van degene die hij zoekt, waaronder naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, geboortedatum, relatie tussen verwant en vermiste en reden tot vermissing.

Nadat de contactverwant is geïnformeerd (zie proces backoffice), kunnen ook de andere verwanten die voor dezelfde persoon een zoekvraag hebben ingediend, worden gebeld. Dit wordt gedaan door de frontoffice.

Backoffice

De backoffice bestaat uit medewerkers geneeskundige zorg en politie. De backoffice verzamelt de gegevens van de gewonde en overleden slachtoffers die betrokken zijn bij het incident en registreert deze gegevens in de webapplicatie van de landelijke voorziening SIS. Vervolgens worden de gegevens van de slachtoffers vergeleken met de zoekvragen van verwanten (vermissingen).

Als er een match is, bekijkt de backoffice welke verwanten voor het betreffende slachtoffer hebben gebeld en wijst één contactpersoon (contactverwant) aan. Als er meerdere verwanten op zoek zijn naar hetzelfde slachtoffer, wordt één van hen aangewezen als contactpersoon.

- Als het een gewond slachtoffer betreft, informeert de backoffice deze contactverwant telefonisch over de naam van het ziekenhuis waar het slachtoffer zich bevindt.
- Als het slachtoffer overleden is, belt de backoffice de contactverwant niet terug, maar vraagt de backoffice aan de regionale politie-eenheid om deze verwant persoonlijk te informeren. Als er geen match is, blijft de zoekvraag open staan.

De verwanten die niet als contactverwant zijn aangewezen (overige verwanten) worden door de frontoffice teruggebeld. Aan de overige verwanten wordt alleen doorgegeven dat er een contactverwant is geïnformeerd, en wat de relatie is tussen de contactverwant en het slachtoffer en dat deze weet waar het slachtoffer zich bevindt. De naam en de contactgegevens van de contactverwant worden om privacyredenen niet doorgegeven.

¹ Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. Waar 'hij' staat kan uiteraard ook 'zij' of 'hen' worden gelezen.

Ook als er geen match is gevonden, worden verwanten hierover geïnformeerd. De frontoffice belt deze verwanten terug.

Alle functionarissen van de landelijke voorziening SIS werken in dezelfde webapplicatie. De medewerkers in de frontoffice hebben alleen toegang tot verwantengegevens, niet tot slachtoffergegevens. Voor de medewerkers in de backoffice en voor de teamleider SIS zijn alle gegevens toegankelijk.

Bij een inzet van SIS wordt de landelijke voorziening aangestuurd door een teamleider SIS. De teamleider werkt in opdracht van de algemeen commandant bevolkingszorg van de incidentgemeente of veiligheidsregio.

2.2 Huidige dienstverlening

Voor de frontoffice SIS gelden op dit moment de volgende prestatie-indicatoren:

- > De frontoffice is ondergebracht bij een contact center dat 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar is.
- > Het contact center is op elk moment in staat één tot drie medewerkers, inclusief één coördinator, uit de staande organisatie in te zetten om verwanten te woord te staan die bellen naar het landelijke telefoonnummer van Verwantencontact en hun zoekvragen te registreren in de webapplicatie van de landelijke voorziening SIS.
- > De medewerkers van het contact center beschikken over gesprekstechnieken waarmee zij leiding kunnen nemen over het gesprek zodat het gesprek zorgvuldig en vlot afgerond kan worden. Ook zijn ze in staat emoties en stress bij melders te kanaliseren.
- > Het contact center kan binnen 60 minuten na alarmering opschalen naar 70 medewerkers.
- > Het contact center kan binnen 90 minuten na alarmering op het incident afgestemde meertalige telefonisten inzetten: minimaal 10 telefonisten voor de Engelse taal, 10 telefonisten voor de Duitse taal en 10 telefonisten voor de Franse taal.
- > Het contact center geeft via uitgaande telefoongesprekken verwanten informatie over de status van hun zoekvraag of het verloop van het proces.
- > Het contact center verzorgt zelf de ad hoc training van nieuwe medewerkers.
- > Medewerkers van het contact center nemen gemiddeld drie tot vier keer per jaar deel aan oefeningen die NIPV organiseert voor de landelijke voorziening SIS.
- > In de huidige overeenkomst is uitgegaan van de volgende aantallen:
 - o beantwoorden van 800 inkomende gesprekken per jaar
 - o invoeren van gegevens voor 100 slachtoffers of zoekvragen per jaar
 - o voeren van 100 uitgaande gesprekken per jaarDit zijn geschatte aantallen, waaraan geen rechten kunnen worden ontleend. Toekomstige incidenten zijn immers niet te voorspellen. In bijlage x vindt u een overzicht van het inkomend en uitgaand telefoonverkeer van de frontoffice SIS tijdens de laatste drie keren dat de landelijke voorziening SIS is ingezet.
- > Personeelsmutaties bijhouden en doorgeven aan de beheerders van NIPV.

2.3 Toekomstige situatie

NIPV ontwikkelt op dit moment een communicatieoplossing waarmee verwanten vanaf 2024 ook online in contact kunnen komen met Verwantencontact. Deze oplossing, in de vorm van een webformulier en een persoonlijk webportaal, maakt het voor verwanten mogelijk om een zoekvraag zelfstandig online in te dienen, gegevens indien nodig te wijzigen en de status van de zoekvraag te raadplegen. Deze oplossing is aanvullend op de huidige mogelijkheid om te bellen naar het landelijke telefoonnummer van Verwantencontact. Met deze nieuwe oplossing zal naar verwachting het telefoonverkeer flink afnemen, mogelijk zelfs halveren. Dit geldt zowel voor het inkomend als het uitgaand telefoonverkeer. Het webformulier zal worden aangeboden in het Nederlands, Engels, Frans en Duits.

NIPV is op zoek naar een partij die actief meedenkt over nieuwe communicatieoplossingen en daarbij NIPV ook kan adviseren in de verdere ontwikkeling. De communicatie met ongeruste verwanten omdat zij een naaste missen vraagt menselijk contact. Een goede afweging tussen nieuwe communicatieoplossingen en persoonlijk contact is daarbij van belang.

3. Planning

De planning rondom deze marktconsultatie is als volgt:

Datum	Actie
13 maart, 12:00 uur	Publiceren marktconsultatie op TenderNed
24 maart, 12:00 uur	Sluitingstermijn indienen vragen over de marktconsultatie door marktpartijen
31 maart, 12:00 uur	Publicatie Nota van Inlichtingen marktconsultatie
7 april, 12:00 uur	Sluitingstermijn marktconsultatie/insturen van antwoorden door marktpartijen aan NIPV
11 april – 28 april	Toelichtende gesprekken (optioneel)

Na ontvangst van de ingediende antwoorden zal NIPV de ontvangen informatie analyseren. Op basis van die informatie zal NIPV besluiten of er aanleiding is om (een aantal van) de marktpartijen uit te nodigen voor een verdere dialoog.

Partijen die deelnemen aan de marktconsultatie zullen bij een eventuele aanbesteding niet bevoor- of benadeeld worden. Alle partijen zullen over dezelfde informatie beschikken. Informatie die (commercieel) vertrouwelijk is, zal niet worden opgenomen in de aanbestedingsstukken. Van de marktconsultatie wordt een eindrapport gemaakt. Het eindrapport zal deel uitmaken van de documenten die ter beschikking worden gesteld tijdens de aanbesteding.

3.1 Vragen over het marktconsultatiedocument

Mocht u naar aanleiding van dit marktconsultatiedocument en de hierbij horende bijlage nog vragen hebben, kunt u deze stellen via de e-mail inkoop@nipv.nl onder vermelding van Marktconsultatie Frontoffice SIS ter attentie van Rogier Vroegindeweyj. U kunt uw vragen indienen tot uiterlijk de datum en het tijdstip genoemd in de hiervoor genoemde planning.

Vervolgens zal NIPV de ontvangen vragen en de antwoorden op die vragen publiceren middels een Nota van Inlichtingen.

4. Vragen ter beantwoording

Ten behoeve van de marktconsultatie Frontoffice SIS zijn er diverse vragen opgesteld om zo een goed mogelijk beeld te krijgen van de mogelijkheden die kunnen worden geboden en inzage te krijgen in de laatste ontwikkelingen en mogelijkheden voor de uitvoering van de taken van de frontoffice.

NIPV wil u vragen om deze antwoorden schriftelijk te beantwoorden, conform de planning in paragraaf 3.2. Uiterste datum voor het toezenden van de antwoorden is vrijdag 31 maart 2023 vóór 12.00 uur.

Organisatie frontoffice SIS	
1	Op dit moment wordt de dienstverlening georganiseerd door een alarmcentrale. Ziet u alternatieven?
2	Hoe denkt u een plotselinge toename van het aantal inkomende telefoongesprekken te kunnen opvangen?
3	Welke alternatieven ziet u voor het telefonisch afhandelen van zoekvragen van verwanten? Heeft u hiermee reeds ervaring met deze alternatieven?
4	Wat is uw ervaring met het gebruik van alternatieven voor telefonisch contact in relatie tot behoud van persoonlijke benadering van mensen? Het gaat bij bellers naar de frontoffice immers om mensen die een verwante missen waarmee ze geen contact kunnen krijgen.
5	Hoe denkt u over een eventuele samenwerking met andere contact centers of alarmcentrales voor de uitvoering van de werkzaamheden? (Bijvoorbeeld voor het opvangen van overflow van inkomend telefoonverkeer, of het terugbellen van verwanten)
6	Hoe denkt u invulling te kunnen geven aan het opleiden en opgeleid houden van medewerkers voor deze specifieke werkzaamheden?
7	In noodsituaties wil NIPV in staat zijn om uw organisatie ter plekke te ondersteunen, bijvoorbeeld met menskracht, actuele informatievoorziening ter plaatse of verbindingen. Is dit mogelijk? Zo ja, bevindt uw contact center zich binnen een reisafstand van 2 uur vanaf Zoetermeer?
8	Wat is voor u een passende financiering voor deze werkzaamheden? (Bijvoorbeeld vaste prijs per jaar, prijs per inkomende / uitgaande oproep, ...)

Systemen	
1	Welke applicaties gebruikt u om online te communiceren? Hoe zet u deze applicaties in om online te communiceren met uw doelgroep(en)?
2	Het betreft de verwerking van persoonsgegevens met een hoge privacy-gevoeligheid. Hoe denkt u de informatieveiligheid van gegevens te kunnen waarborgen, zowel met betrekking tot medewerkers als systemen? Overheidsorganisaties werken met een Basisnormenkader Informatiebeveiliging (BIO, Baseline Informatiebeveiliging Overheid), bent u bekend met dit normenkader? Zo ja, kunt u aangeven welke normen u als meest relevante normen in het kader van de uitvoering van deze opdracht ziet?

3	Hoe monitort u de hoeveelheid inkomend telefoonverkeer?
4	Hoe monitort u de kwaliteit van de telefoongesprekken?
5	Hoe snel kunt u aangehaakt zijn op een door NIPV beschikbaar gesteld landelijk telefoonnummer?
6	Welke mogelijkheden heeft u om automatische beantwoording in te schakelen op het moment dat de telefoonlijn niet actief is?
7	Welke mogelijkheden heeft u om wachtboodschappen in te spreken?

Contact met bellers	
1	Hoe denkt u te kunnen omgaan met bellers die emotioneel of in paniek zijn omdat zij een naaste (denken te) missen?
2	Hoe denkt u te kunnen omgaan met bellers die niet de Nederlandse taal machtig zijn?
3	Bent u in staat bellers in meerdere talen te woord te staan? Zo ja, in welke talen?
4	Hoeveel opstarttijd heeft u nodig om een belteam samen te stellen van tenminste drie medewerkers, inclusief één coördinator?
5	Binnen hoeveel tijd kunt u hoeveel medewerkers inzetbaar hebben om bellers naar een landelijk telefoonnummer te woord te staan? (Wat zijn voor u haalbare en realistische aantallen binnen 15 minuten, binnen 30 minuten, binnen 60 minuten?)
6	Wat zijn volgens u realistische aantallen benodigde medewerkers voor het aantal mogelijk te verwachten bellers in een noodsituatie? Denkt u hierbij ook aan in te zetten andere communicatiekanalen.
7	Hoe denkt u het uitgaand telefoonverkeer naar verwanten te kunnen organiseren? (Bijvoorbeeld het telefonisch informeren van verwanten over de status van zoekvraag of de verblijfplaats van hun naaste.)
8	Binnen hoeveel tijd kunt u hiervoor hoeveel medewerkers beschikbaar hebben (Wat zijn voor u haalbare aantallen aangeven binnen 60 minuten, binnen 120 minuten, binnen 180 minuten?)
9	Kunt u een indicatie geven van de kosten in verhouding tot de gewenste beschikbaarheid van het aantal medewerkers in het contact center?

5. Procedure marktconsultatie

5.1 Juridische kader

AW2012 en Gids proportionaliteit.

5.2 Terminologie

In dit document wordt de uitdrukking marktconsultatie gebruikt. Hiermee bedoelt NIPV hetzelfde als technisch dialoog of marktspiegel.

5.3 Aanpak

Datum publicatie: 13 maart 2023
Bekendmaking: Via TenderNed + beschikbaar stellen van marktconsultatiedocument waarin aanleiding, achtergrondinformatie en procedure beschreven staat.
Organisatie: Door NIPV.
Vorm: In eerste instantie schriftelijk, tenzij NIPV het op basis van de ontvangen antwoorden wenselijk acht telefonisch nader in gesprek te gaan.

5.4 Voorbehoud

- NIPV vergoedt op geen enkele wijze kosten verbonden aan beantwoording van dit document of daaraan gerelateerde activiteiten.
- NIPV houdt zich het recht voor om geen vervolg te geven aan deze marktconsultatie of afhankelijk van de uitkomst hiervan een bij de leveranciersmarkt passende verwervingsstrategie te kiezen.
- De uitkomsten van de marktconsultatie worden geanonimiseerd, geaggregeerd en in de vorm van een eindrapport openbaar gemaakt. Het eindrapport zal deel uitmaken van de documenten die ter beschikking worden gesteld tijdens de aanbesteding.
- Er kunnen noch door het project Aanbesteding frontoffice SIS, noch door marktpartijen rechten worden ontleend aan de ten behoeve van de marktconsultatie verstrekte informatie.
- De informatie die wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan aanzienlijk afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten aanzien van een eventuele aanbestedingsprocedure.
- De marktconsultatie is zowel voor het project Aanbesteding frontoffice SIS als voor de deelnemende ondernemingen geheel vrijblijvend.

5.5 Contactpersoon

Naam: Rogier Vroegindeweyj
Functie: tactisch inkoper
Email: rogier.vroegindeweyj@nipv.nl

Indien er vragen of opmerkingen zijn over dit document, kunt u zich via de berichtenmodule van TenderNed richten tot de contactpersoon (procesmatig). Inhoudelijke vragen kunnen worden gesteld op de wijze zoals toegelicht in paragraaf 3.1.